

LEANDRO CARDOSO LAGES

DIREITO DO CONSUMIDOR

A lei, a jurisprudência e o cotidiano

4ª Edição



EDITORA LUMEN JURIS
RIO DE JANEIRO
2020

Copyright © 2020 by Leandro Cardoso Lages

Categoria: Direito do consumidor

PRODUÇÃO EDITORIAL
Livraria e Editora Lumen Juris Ltda.

Diagramação: Rosane Abel

A LIVRARIA E EDITORA LUMEN JURIS LTDA.
não se responsabiliza pelas opiniões
emitidas nesta obra por seus Autores.

É proibida a reprodução total ou parcial, por qualquer
meio ou processo, inclusive quanto às características
gráficas e/ou editoriais. A violação de direitos autorais
constitui crime (Código Penal, art. 184 e §§, e Lei nº 6.895,
de 17/12/1980), sujeitando-se a busca e apreensão e
indenizações diversas (Lei nº 9.610/98).

Todos os direitos desta edição reservados à
Livraria e Editora Lumen Juris Ltda.

Impresso no Brasil
Printed in Brazil

1172 527

CIP-BRASIL. CATALOGAÇÃO-NA-FONTE

L174d

Lages, Leandro Cardoso

Direito do consumidor : a lei, a jurisprudência e o cotidiano / Leandro
Cardoso Lages. – 4. ed. rev. e atual. – Rio de Janeiro : Lumen Juris, 2020.
548 p. ; 23 cm.

Bibliografia : p. 497-521.

Edição comemorativa, 1910-2020.

ISBN 978-85-519-1742-8

1. Direito do consumidor. 2. Defesa do consumidor - Legislação -
Brasil. 3. Jurisprudência. 4. Relação de consumo. I. Título.

CDD 343

Ficha catalográfica elaborada por Ellen Tuzi CRB-7: 6927

Sumário

Prefácio à 1ª edição	XIX
Prefácio à 4ª edição.....	XXI
1 Evolução Histórica das Relações de Consumo.....	1
1.1 Civilizações antigas e contemporâneas	1
1.2 Estado Liberal	2
1.3 Revolução Industrial.....	2
1.4 Estado Social.....	4
1.5 EUA	5
1.6 Brasil	6
1.7 Art. 1º do CDC.....	7
2 A relação jurídica de consumo	11
2.1 Consumidor	11
2.1.1 Noção	12
2.1.2 Elementos caracterizadores	13
A – Pessoa física ou jurídica	13
B – Adquirir ou utilizar	14
C – Produto ou serviço.....	14
D – Destinatário final.....	15
2.1.3 Extensão conceitual	25
2.2 Fornecedor	26
2.3 Produto	30
2.4 Serviço	31
2.5 Relação jurídica de consumo	36
A – O CDC e as relações condominiais e cooperativas.....	36
B – O CDC e as relações locatícias	38
C – O CDC e os serviços notariais	39
D – O CDC e o Estatuto da OAB.....	41
E – O CDC e o mercado de capitais	46
F – O CDC e o Estatuto do Torcedor	50

F – O CDC e os contratos de seguro, transporte, factoring e outros temas.....	53
3 Princípios da relação de consumo	61
3.1 Princípio da vulnerabilidade do consumidor.....	62
3.1.1 Noção.....	62
3.1.2 Vulnerabilidade e hipossuficiência.....	63
3.1.3 Vulnerabilidade e hipossuficiência na jurisprudência do STJ.....	65
3.2 Princípio do Dever Governamental.....	68
3.3 Princípio da garantia de adequação.....	69
3.4 Princípio da boa-fé objetiva.....	70
3.5 Princípio da informação e transparência.....	72
3.6 Princípio da proteção ao mercado de consumo	81
3.7 Execução da Política Nacional das Relações de Consumo	83
4 Direitos básicos do consumidor	89
4.1 Proteção da vida, segurança e saúde.....	89
4.1.1 Riscos normais e previsíveis	90
4.1.2 Recall.....	96
4.2 Acesso à justiça e facilitação da defesa	103
4.2.1 O ônus da prova e a possibilidade de inversão	103
4.2.2 Requisitos para a inversão do ônus da prova.....	105
4.2.3 Momento da inversão do ônus da prova	109
4.2.4 Inversão legal do ônus da prova.....	110
4.2 Complementação	111
4.3 Solidariedade	114
5 Responsabilidade Civil.....	115
5.1 Noção	115
5.1.1 Responsabilidade subjetiva	116
5.1.2 Responsabilidade objetiva no CDC e a teoria do risco.....	117
5.1.3 Caracterização da responsabilidade civil na relação de consumo.....	119
A – Vício do produto/serviço	119
B – Fato do produto/serviço (o defeito).....	119
5.2 Responsabilidade pelo fato do produto	126
5.2.1 Noção	126
5.2.2 Produto defeituoso	128

5.2.3 Excludentes de responsabilidade	132
5.2.3.1 Não introdução do produto no mercado de consumo	133
5.2.3.2 Defeito inexistente.....	133
5.2.3.3 Culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro	134
5.2.4 Responsabilidade do comerciante	136
5.3 Responsabilidade pelo fato do serviço.....	138
5.3.1 Noção	138
5.3.2 Serviço defeituoso	149
5.3.3 Excludentes de responsabilidade	151
A – Defeito inexistente	151
B – Culpa exclusiva do consumidor	151
C – Culpa terceiro.....	152
C.1 – Culpa de terceiro e a fraude bancária	154
C.2 – Culpa de terceiro e o transporte de bens e passageiros.....	156
5.3.4 Profissionais liberais	168
5.4 Responsabilidade pelo vício do produto.....	178
5.4.1 Noção	179
5.4.2 Vício de qualidade.....	182
A – Noção.....	182
B – Vício, perdas e danos, desvio produtivo	185
C – Modificação do prazo.....	187
D – Desconsideração do prazo de 30 dias	188
E – Soluções alternativas.....	190
F – Produtos in natura	191
G – Produtos impróprios para o consumo.....	192
5.4.3 Vício de quantidade	194
5.5 Responsabilidade pelo vício do serviço.....	196
5.5.1 Noção	197
5.5.2 Alternativas.....	198
5.5.3 Componentes novos.....	199
5.5.4 Serviços públicos	200
5.6 Disposições finais.....	208
5.7 Decadência	209
5.7.1 Noção	210
5.7.2 Durável e não durável	211
5.7.3 Vício aparente	212

5.7.4 Vício oculto.....	214
5.7.5 Suspensão do prazo.....	219
5.8 Prescrição.....	221
5.9 Desconsideração da Personalidade Jurídica.....	228
5.9.1 – Noção.....	228
5.9.2 Hipóteses de incidência no CDC.....	231
5.9.3 Agrupamentos societários.....	235
6 Práticas Comerciais.....	237
6.1 Introdução.....	237
6.2 Oferta.....	239
6.2.1 Noção.....	239
6.2.2 Irretratabilidade e natureza contratual.....	242
6.2.3 Conteúdo da oferta.....	245
6.2.4 Reposição.....	247
6.2.5 Prepostos.....	248
6.2.6 Recusa do fornecedor.....	250
6.3 Publicidade.....	251
6.3.1 Publicidade e Propaganda.....	253
6.3.2 Noção de publicidade no CDC.....	254
6.3.3 Publicidade subliminar.....	257
6.3.4 Vinculação à publicidade.....	259
6.3.5 Dados da Publicidade.....	260
6.3.6 Publicidade Enganosa.....	261
6.3.7 Publicidade Abusiva.....	268
A – Noção.....	268
B – Publicidade infantil.....	271
C – Publicidade de tabaco, bebidas alcoólicas e medicamentos.....	273
D – Outras modalidades de publicidade abusiva.....	275
6.3.8 Sanção penal e administrativa (multa e contrapropaganda).....	276
6.3.9 Agências de publicidade.....	277
6.3.10 Ônus da prova.....	278
6.3.11 O CONAR e o Código Brasileiro de Autorregulamentação Publicitária.....	279
6.4 Cobranças.....	280
A – noção.....	281
B – pagamento indevido.....	287

C – crime.....	290
6.5 Bancos de dados e cadastros	290
6.5.1 Noção	294
A – Banco de Dados.....	294
B – Cadastros.....	294
6.5.2 Prazo máximo de negativação e os efeitos da prescrição.....	300
6.5.3 Comunicação prévia.....	303
6.5.4 Retificações	308
6.5.5 Discussão do débito	310
6.5.6 Negociação e parcelamento do débito	314
6.5.7 Gratuidade.....	315
6.5.8 Sanções	315
6.5.9 Cadastro de Fornecedores	318
6.6 Práticas Abusivas	319
A – Venda casada	321
B – Recusa de atendimento.....	326
C – Amostra grátis.....	329
D – Orçamento	331
E – Hipossuficiência	335
F – Vantagem excessiva.....	335
G – Elevação abusiva de preços.....	339
H – Informação depreciativa.....	341
I – Normas técnicas	342
J – Prazos.....	342
M – Índice de preços	343
N – Limite de pessoas em eventos	343
O – Tabelamento de preços	344
7 Proteção Contratual.....	345
7.1 Breve introito.....	345
7.2 Não obrigatoriedade dos contratos.....	348
A – Ausência de conhecimento prévio	349
B – Redação complexa.....	350
7.3 Interpretação.....	352
7.4 Declarações de vontade	358
7.5 Modificação e Revisão Contratual.....	359

7.6 Direito de arrependimento	366
7.7 Garantia contratual.....	373
7.8 Cláusulas abusivas.....	377
7.8.1 Noção.....	377
7.8.2 Efeitos	378
7.8.3 Declaração judicial.....	379
7.8.4 Preclusão.....	380
7.8.5 Atuação do Ministério Público	380
7.8 Cláusulas abusivas.....	381
7.8.1 Noção.....	381
7.8.2 Efeitos	383
7.8.3 Declaração judicial.....	383
7.8.4 Preclusão	384
7.8.5 Atuação do Ministério Público	385
7.8.6 As cláusulas abusivas	386
A – Renúncia de direitos	386
B – Direito de reembolso	391
C – Transferência de responsabilidade	393
D – Obrigações iníquas	394
E – Inversão prejudicial do ônus da prova	398
F – Arbitragem	400
G – Representação.....	402
H – Obrigações desproporcionais	403
I – Alteração ou cancelamento unilateral do contrato	404
J – Custos de cobranças.....	408
K – Valores ambientais.....	411
L – Benfeitorias necessárias.....	412
7.9 Financiamentos.....	412
7.9.1 Noção.....	412
7.9.2 Multas.....	417
7.9.3 Liquidação antecipada	420
7.10 Compra e venda em prestações	421
7.11 Consórcio.....	425
7.12 Contratos de Adesão	427
7.12.1 Noção.....	427
7.12.2 Cláusula resolutória	428

7.12.3 Redação clara	429
7.12.4 Cláusulas em destaque.....	430
8 Sanções Administrativas.....	431
8.1 Competência normativa.....	431
8.2 Fiscalização.....	431
8.3 Infrações.....	432
A – Multa	433
B – Apreensão, inutilização e proibição de fabricação de produtos, suspensão do fornecimento de produtos ou serviços, cassação de registro de produto e revogação da concessão ou permissão de uso.	433
C – Cassação de alvará de licença, interdição e suspensão temporária da atividade e intervenção administrativa.	434
D – Contrapropaganda	435
8.4 Processo Administrativo	435
9 Defesa em juízo	437
9.2 Defesa individual	437
9.3 Defesa coletiva.....	438
A – Interesses ou direitos difusos.....	438
B – Interesses ou direitos coletivos.....	439
C – Interesses ou direitos individuais homogêneos.....	440
9.4 Legitimação.....	443
9.5 Direito de ação.....	447
A – Noção.....	447
B – Tutela específica.....	448
C – Direito de regresso.....	448
D – Interesses individuais homogêneos.....	452
E – Responsabilidade civil do fornecedor	455
F – Coisa julgada.....	457
10 Convenção Coletiva de Consumo.....	461
Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990	465
Referências	497
Referências eletrônicas	503

Trabalhos de conclusão de curso elaborados sob a orientação do autor e mencionados nesta obra	515
Súmulas do STJ	523